

Rubrik	Åtgärd	Ansvarig	Klart datum
Rutin för avvikelser	Lokal rutin upprättad <b>bil 4</b>	Regiondirektör	2011-01-24
Verksamhetschef	Ny verksamhetschef Sabina Sjöberg börjar 110201.	Regiondirektör	2010-12-22
Genomförandeplaner	Alla genomförandeplaner upprätaade och reviderade samt aktualiserade.	Gruppchefer	2011-01-28
Rutin för lex Sarah	Befintlig rutin uppdateras bil <b>1, 2 och 3</b>	Regiondirektör	2011-01-28
Rutin för egenkontroll nutrition och kost	Befintlig rutin uppdateras, checklista för ny kund samt checklista för uppföljning. Livsmedelshygienutbildning genomförs för samtliga våren 2011	Gruppchefer	2011-01-28
Rutin för hantering av egna medel	Två kunder har deponerade pengar, detta skall avslutas, inga pengar skall deponeras på verksamheten	Gruppchef	2011-02-28
Rutin för fakturaunderlag	Fakturaunderlag upprätaas nu av gruppchef istället för tidigare VC som har slutat. Underlagen bristfälliga under höst 2010 under period mellan avgående VC och introduktion av ny uppgift för GC.	Regiondirektör och gruppchef	2010-12-31
Åtgärdsplan upprättad 2011-01-24 Cecilia Engelbrecht-Strand Regiondirektör, Carema Care AB			

5/10/11 2

## 16.- Lokala rutiner på Farsta hemtjänst för avvikelshantering Lex Sarah.

- På Farsta hemtjänst följer vi de övergripande riktlinjer för avvikelshantering- riskhantering ur Qualimax. För anmälan enligt Lex Sarah, se rutin av missförhållande i omsorg av äldre och funktionshindrade; dokument 7.2.2 i Rutinpärm (Guld pärm).
- Medarbetare som upptäcker/ är först på plats vid den avvikande händelse eller missförhållanden ansvarar för att skriva avvikelse.
- Avvikelser följs upp av verksamhetschef och gruppchefer samt registreras enligt Qualimax riktlinjer
- Vid Lex Sarah händelser har Verksamhetschef ansvar för att utreda/anmäla.

-----

carema care	Dokumentnamn: 7.2.2 Lex Sarah, anmälan	
	Kapitel: 7 Övrigt	Avsnitt: 7.2 Avvikelsehantering
Giltigt inom organisation: Carema care	Dokumenttyp: Styrdokument, riktlinje	Version: R4
Dokumentansvarig: Ansvarig kvalitetsutvecklare	Godkänt av: Ansvarig affärsområdesdirektör	Godkänt datum: 2010-10-22

## LEX SARAH

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd, SOSFS 2008:10, om tillämpningen av 14 kap. 2 § SoL samt SOSFS 2009:24 Socialstyrelsens föreskrifter om ändring i föreskrifterna och allmänna råden (SOSFS 2008:10) om tillämpningen av 14 kap. 2§ SoL

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd, SOSFS 2008:11, om tillämpningen av 24 a § LSS samt SOSFS 2009:25 Socialstyrelsens föreskrifter om ändring i föreskrifterna och allmänna råden (SOSFS 2008:11) om tillämpningen av 24 kap. 2§ SoL

Lex Sarah – Riktlinje för anmälan om allvarliga missförhållanden i äldreomsorgen enligt Socialtjänstlagen SoL och verksamheter för funktionshindrade enligt Lagen om Stöd och Service till vissa funktionshindrade LSS. (Riktlinjen gäller ej personlig assistans enligt LASS)

Verksamhetschefen/enhetschefen har det yttersta ansvaret för att den boende får omsorg och omvårdnad i enlighet med de lagar och föreskrifter som finns. Alla som arbetar i verksamheten har en skyldighet att anmäla allvarliga missförhållanden. Verksamhetschefen/enhetschefen har en skyldighet att se till att det finns dokumenterade rutiner för hur anmälan går till.

Verksamhetschefen/enhetschefen ansvarar för att medarbetarna inom omsorgerna får kunskap om sina skyldigheter och kontinuerligt informeras om anmälningsplikten.

### Skyldigheterna enligt Lex Sarah:

Anmälningskyldigheten omfattar både den som själv uppmärksammar och den som på annat sätt får kännedom om ett allvarligt missförhållande.

SoL - Socialtjänstlagen

- Att vaka över att enskilda får god omsorg och lever under trygga förhållanden

LSS - Lagen om Stöd och Service till vissa funktionshindrade

- Att vaka över att enskild får gott stöd och god service och lever under trygga förhållanden

SoL/LSS

- Att allvarliga missförhållanden ska anmälas

I skyldigheten ingår att vaka över, att göra iakttagelser, att rapportera iakttagelser, att ta hand om och åtgärda iakttagelserna.

För att vaka över att omsorgstagare får god omsorg/gott stöd och god service och lever under trygga förhållanden krävs både proaktivt och reaktivt förhållningssätt – Vara steget före.

Det handlar om:

- Att själv bidra till en god omsorg och trygga förhållanden
- Att vara lyhörd för synpunkter och klagomål
- Att vara uppmärksam på och påtala sådant som kan komma att äventyra god omsorg/trygghet
- Att påtala eller rätta till uppkomna fel och brister

### Allvarliga missförhållanden:

- Kan vara både aktiva handlingar och försummelse
- Innebär eller har inneburit allvarligt hot mot den enskildes liv, personliga säkerhet eller fysiska eller psykiska hälsa



<b>carema care</b>	Dokumentnamn: 7.2.2 Lex Sarah, anmälan	
	Kapitel: 7 Övrigt	Avsnitt: 7.2 Avvikelsehantering
Giltigt inom organisation: Carema care	Dokumenttyp: Styrdokument, riktlinje	Version: R4
Dokumentansvarig: Ansvarig kvalitetsutvecklare	Godkänt av: Ansvarig affärsområdesdirektör	Godkänt datum: 2010-10-22

- Medfört allvarliga konsekvenser för den enskildes liv, personliga säkerhet eller fysiska eller psykiska hälsa

### De som omfattas av skyldigheterna enligt författningarna 2008:10, 2008:11 är:

- Var och en som är verksam inom omsorger om äldre personer eller personer med funktionshinder enligt SoL
- Var och en som fullgör uppgifter enligt LSS

SoL/LSS – de som är verksamma/fullgör sina uppgifter är anställda, uppdragstagare, praktikanter under utbildning samt deltagare i arbetsmarknadspolitiska åtgärder.  
Frivilligarbetare endast i verksamhet enligt SoL.

### Uppgifterna kan komma från:

- Medarbetaren som ser eller hör själv
- Den enskilde själv
- Någon annan berättar – kan t.ex. vara god man, närstående, personal inom hälso- och sjukvården
- Kan komma per telefon, brev, sms, mail m.m.

### Informationsskyldighet

Verksamhetschef/enhetschef är ansvarig för att information ges både muntligt och skriftligt när en anställning, ett uppdrag eller praktik påbörjas, liksom när en frivilligarbetare introduceras i verksamheten. Information skall ges fortlöpande, dock minst en gång per år.

### Anmälan

Anmälan bör göras redan när det finns en grundad anledning att anta att det föreligger allvarliga missförhållanden.

Anonyma anmälningar:

- SoL, anmälan kan ej göras anonymt, den som anmäler ska namnges
- LSS, anmälan kan göras anonymt

Avvikelseberättelser ska göras.

Lex Sarah anmälan skrivs på blanketten 7.2.3 som finns i Rutinpärmerna och på intranätet.

### Utredning

Verksamhetschef/enhetschefen ansvarar för att ta emot anmälan och att en utredning görs.

Utredningen ska inledas senast dagen efter att anmälan om ett allvarligt missförhållande har tagits emot. Utredningen ska genomföras skyndsamt.

Anmälan ska vara kvalitetsutvecklaren tillhanda inom en vecka.

Då verksamhetschef/enhetschefen själv berörs av innehållet i anmälan skickas den till regionchef/sectorchef som tar ansvar för att utredning startar och att nödvändiga åtgärder vidtas.

Följande ska dokumenteras:

- Vad det anmälda missförhållandet bestod i
- När och hur den muntliga eller skriftliga anmälan togs emot
- Vem gjorde anmälan (om ej anonym endast enligt LSS)

carema care	Dokumentnamn: 7.2.2 Lex Sarah, anmälan	
	Kapitel: 7 Övrigt	Avsnitt: 7.2 Avvikelsehantering
Giltigt inom organisation: Carema care	Dokumenttyp: Styrdokument, riktlinje	Version: R4
Dokumentansvarig: Ansvarig kvalitetsutvecklare	Godkänt av: Ansvarig affärsområdesdirektör	Godkänt datum: 2010-10-22

- När och hur det allvarliga missförhållandet upptäcktes
- Vad som framkom när anmälan utreddes, källor/kontakter
- När olika händelser inträffade och åtgärder vidtogs
- När; år, månad, dag, och om nödvändigt klockslag
- Vilka åtgärder som vidtogs med anledning av anmälan:
  - omedelbart
  - på kort sikt
  - på lång sikt

Av varje handling som upprättas under utredningen skall det framgå:

- När; år, månad, dag handlingen upprättades
- Varifrån uppgifterna i handlingen kommer
- Vad som är faktiska omständigheter och vad som är bedömningar
- Vem (namn och befattning eller titel) som har upprättat handlingen
- Vem som är verksamhetschef

Utredningen skall avslutas med vilket beslut/ställningstagande som tas utifrån missförhållandet

- Beslut/ställningstagande skall ske av oberoende funktion.

OBS! I Carema Omsorg är det kvalitetsutvecklaren som fattar beslut/tar ställning om det är ett allvarligt missförhållande.

## Åtgärder

Verksamhetschefen/enhetschefen skall **samma dag** som missförhållanden anmäls vidta erforderliga åtgärder. Detta gäller oavsett om det är klarlagt vad som inträffat.

Omedelbara åtgärder:

- Fokus på den enskilde
  - undanröja direkta hot mot den enskildes liv, personliga säkerhet eller hälsa
  - förhindra att konsekvenserna förvärras

Det måste finnas någon med kompetens och befogenhet som kan vidta omedelbara åtgärder.

Verksamhetschef/enhetschef informerar regiondirektör/regionchef om det som inträffat.

Information ska ges till kunden, vårdnadshavare, god man/förvaltare och närstående. Informationen ska ges vid minst två tillfällen, dels initialt och därefter hur det blev. Begränsa informationen så att det inte är till men för kunden.

Information och stödsamtal skall ges till de medarbetare som berörs av anmälan.

Om ett allvarligt missförhållande som anmäls **inte** åtgärdats utan dröjsmål skall verksamhetschefen/enhetschefen underrätta Socialstyrelsen.

Om det finns anledning att tro att en inträffad händelse är brottslig, bör verksamhetschefen tillsammans med kunden eller dess ställföreträdare ta upp frågan om polisanmälan ska göras.

## Systematiska kvalitetsarbetet - Qualimax

Anmälning och vidtagna åtgärder ska i sedvanlig ordning handläggas i det systematiska ledningssystemet för kvalitet och miljö, Qualimax. Lägg in och dokumentera ärendet i



<b>carema care</b>	Dokumentnamn: 7.2.2 Lex Sarah, anmälan	
	Kapitel: 7 Övrigt	Avsnitt: 7.2 Avvikelsehantering
Giltigt inom organisation: Carema care	Dokumenttyp: Styrdokument, riktlinje	Version: R4
Dokumentansvarig: Ansvarig kvalitetsutvecklare	Godkänt av: Ansvarig affärsområdesdirektör	Godkänt datum: 2010-10-22

förbättringsloggen samt diskutera i det lokala kvalitetsrådet för att förebygga framtida missförhållanden.

Huvudbudskap:

- Förebygga fel och brister
- Hantera uppkomna fel och brister så att de inte blir allvarliga missförhållanden
- Handla aktivt och skyndsamt vid en Lex Sarah-anmälan
- Använd erfarenheter från utredningen av en Lex Sarah-anmälan i det systematiska kvalitetsarbetet

Anmälan om allvarliga missförhållanden ska synas i den månatliga statistiken över avvikelser.

### Information till beslutande nämnd

Information ska ges till den nämnd som beslutat om insatsen, gäller för både SoL och LSS. Den information som ska ges är vid två tillfällen:

- när en anmälan har gjorts
- när utredningen är avslutad

### Skicka anmälan till Socialstyrelsen?

NEJ, anmälan ska inte skickas till Socialstyrelsen om utredning och åtgärder har vidtagits utan dröjsmål.

### Sammanställning av anmälningar

Verksamhetschef/enhetschefen ska göra löpande sammanställningar av anmälningar enligt kap 14 socialtjänstlagen (2001:453) där det framgår vilka åtgärder som vidtagits. Dessa sammanställningar lämnas till Socialnämnden årligen på anmodan.

### Bevarande av handlingar

Samtliga handlingar kring Lex Sarah anmälningar och utredningar ska skickas till kvalitetsavdelningen och där sparas i två år

### Regelverk

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2008:10) om tillämpningen av 14 kap. 2 § SoL (2001:453)

Socialstyrelsens föreskrifter (SOSFS 2009:24) om ändring i föreskrifterna och allmänna råden (SOSFS 2008:10) om tillämpningen av 14 kap. 2§ SoL

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2008:11) om tillämpningen av 24 a § LSS (1993:387)

Socialstyrelsens föreskrifter (SOSFS 2009:25) om ändring i föreskrifterna och allmänna råden (SOSFS 2008:11) om tillämpningen av 24 kap. 2§ SoL

carema care	Dokumentnamn: 7.2.3 Lex Sarah, anmälan	
	Kapitel: 7 Övrigt	Avsnitt: 7.2 Avvikelsehantering
Giltigt inom organisation: Carema Care	Dokumenttyp: Blankett	Version: R6
Dokumentansvarig: Ansvarig kvalitetsutvecklare	Godkänt av: Ansvarig affärsområdesdirektör	Godkänt datum: 2010-10-22

### ANMÄLAN ENLIGT LEX SARAH

Allvarliga missförhållanden i omsorgen om äldre (SoL) eller funktionshindrade (LSS)

Ange år, månad och dag för den inträffade händelsen:

Verksamhet: \_\_\_\_\_

Ange lagrum för ärendet:    SoL     LSS

#### Uppgifter om den drabbade

Namn: \_\_\_\_\_  
 Personnummer: \_\_\_\_\_  
 Boende/adress: \_\_\_\_\_  
 Telefonnummer: \_\_\_\_\_

#### Noggrann redogörelse för den inträffade händelsen

Anledning till anmälan (Beskriv om anmälan avser misstanke om allvarligt missförhållande eller om det är an anmälan om allvarligt missförhållande)

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Bakgrund (Beskriv situationen kring kunden, biståndsbeslut samt övrigt som är av betydelse för det inträffade)

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Aktuell fråga (Redogörelse för händelsen)

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Utredning (Vilka är vidtalade för redogörelsen av händelsen, hur är kunden drabbad)

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Bedömning** (Vilka överväganden har du gjort för att komma fram till om det är ett allvarligt missförhållande, samt hur det eventuellt ska åtgärdas)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Åtgärder** (Beskriv de åtgärder du sätter in omedelbart, på kort sikt och på lång sikt)

Datum: \_\_\_\_\_

Uppgiftslämnare: \_\_\_\_\_

Befattning: \_\_\_\_\_

Verksamhetschef: \_\_\_\_\_

Namnförtydligande: \_\_\_\_\_

**Beslut/ställningstagande till om händelsen var ett allvarligt missförhållande eller ej tas av kvalitetsutvecklare från Carema Omsorgs kvalitetsavdelning, (nedan)**

**Beslut/ställningstagande från kvalitetsutvecklare:**

Anmälan avser allvarligt missförhållande

Anmälan avser misstanke om allvarligt missförhållande

Anmälan är inte ett allvarligt missförhållande

Kontakt med Socialstyrelsen:

Ja

Nej

Datum: \_\_\_\_\_

Kontaktperson på

Socialstyrelsen:.....

Ska anmälan skickas till Socialstyrelsen:

Ja

Nej

Datum för

beslut/ställningstagande: \_\_\_\_\_

Kvalitetsutvecklare: \_\_\_\_\_

Namnförtydligande: \_\_\_\_\_



# Lokal rutin för avvikelshantering Farsta hemtjänst 2011-01-11

## **Identifiering av felaktigheter, brister och avvikelser**

Alla medarbetare har kunskap om hur Carema Cares avvikelshantering och hantering av fel och brister och alla är ansvariga för att rapportera och direkt åtgärda en händelse. När avvikelser bedöms allvarliga rapporteras detta direkt till verksamhetschefen som i sin tur tar ställning om överordnad chef och uppdragsgivaren ska informeras omedelbart. Om det är en allvarlig hälso- och sjukvårdsavvikelse tas direkt kontakt med kommunens alternativt Carema Cares medicinskt ansvariga sjuksköterska. Verksamhetschefen kan också ta kontakt med ansvarig kvalitetsutvecklare från kvalitetsavdelningen om stöd eller utbildning behövs. Blankett för avvikelshantering finns i rutinpärm på enheten.

## **Registrering och uppföljning av avvikelser, fel och brister**

Medarbetare registrerar avvikelser/fel och bristen manuellt eller direkt i Q-maxit. Ansvarig medarbetare bearbetar, följer upp och dokumenterar händelsen. Åtgärder med anledning av händelsen vidtas. Verksamhetschefen ska tydligt ange vilka som har ansvar för uppföljning av olika typer av avvikelser.

## **Analys och beslut om förbättringsåtgärder**

Verksamhetschefen avgör vilka avvikelser/fel och brister som ska behandlas i kvalitetsrådet. Kvalitetsrådet diskuterar, analyserar samt dokumenterar detta i förbättringsloggen. Se rutin för kvalitetsrådet.

## **Resultat och återkoppling**

I samband med kvalitetsrådet beslutas hur, när och till vilka resultatet av avvikelser/fel och bristen ska återkopplas. Verksamhetschefen ansvarar för genomförandet. I uppföljningsprocessen Full Koll träffar verksamhetschefen överordnad chef en gång per månad då verksamhetschefen redovisar statistik kring avvikelser/fel och brister och vilka åtgärder som vidtagits. Detta följs varje månad ända upp till VD och koncernledning.